

B1.1 Formelle und informelle Telefonate entgegennehmen

Odbieranie formalnych i nieformalnych rozmów telefonicznych

<https://app.colanguage.com/pl/niemiecki/program/b1/1>



Die Durchwahl	(Numer wewnętrzny)	Besetzt	(Zajęte)
Die Mailbox	(Skrzynka głosowa)	Verbindungsproblem	(Problem z połączeniem)
Die Verbindung	(Połączenie)	Freundlich	(Uprzejmie / przyjazny)
Die Leitung	(Linia)	Anrufen (anrufen)	(Dzwonić (dzwonić))
Der	(Automatyczna sekretarka)	Zurückrufen (zurückrufen)	(Oddzwonić (oddzwonić))
Anrufbeantworter			
Die Nachricht hinterlassen	(Zostawić wiadomość)	Durchstellen (durchstellen)	(Przełączyc (przełączyc))
Die Erreichbarkeit	(Dostępność)	Warten (in der Leitung warten)	(Czekać (czekać na linii))
Die Vertraulichkeit	(Poufność)	Verbinden (verbinden)	(Połączyć (połączyć))
Die Rückfrage	(Dopytanie / pytanie kontrolne)	Kurz halten (das Gespräch kurz halten)	(Skrócić (krótko prowadzić rozmowę))
Die Verabredung bestätigen	(Potwierdzić umówione spotkanie/termin)	Sich vorstellen (sich vorstellen am Telefon)	(Przedstawić się (przedstawić się przez telefon))
Die Telefonnummer	(Numer telefonu)	Hinterlassen (eine Nachricht hinterlassen)	(Zostawić (zostawić wiadomość))
Die Kurznachricht (SMS)	(Krótka wiadomość (SMS))	Auflegen (auflegen)	(Rozłączyć się (odłożyć słuchawkę))

1. Ćwiczenia

1. Informacja o dostępności telefonicznej kancelarii prawnej (Audio dostępne w aplikacji)



Słowa do użycia: Erinnerung, Anrufweiterleitung, Rückrufbitte, erreichbar, Besetztzeichen, Gesprächspartner, Telefonregelung, Terminbestätigungen, Zeitfenster

Immer mehr Mandanten rufen unsere Anwaltskanzlei spontan an und erreichen nur den Anrufbeantworter. Um Missverständnisse zu vermeiden, informieren wir Sie über unsere neue _____ . Von Montag bis Donnerstag sind wir in einem festen _____ von 9 bis 12 Uhr telefonisch _____. In dieser Zeit werden Sie direkt mit Ihrem _____ im Sekretariat oder in der Fachabteilung verbunden. Außerhalb dieses Zeitraums nutzt die Kanzlei eine automatische _____ an ein Callcenter.

Wenn die Leitung belegt ist und Sie ein _____ hören, können Sie eine _____ hinterlassen. Bitte nennen Sie deutlich Ihren Namen, Ihre Telefonnummer und den Grund Ihres Anrufs. So kann die zuständige Person Sie gezielt zurückrufen und das Gespräch gut vorbereiten. _____ oder kurze Nachfragen können Sie auch per E-Mail schicken. Wenn Sie möchten, können Sie außerdem auf Ihrem Handy eine _____ einstellen, damit Sie zu unseren Telefonzeiten anrufen.

Coraz więcej klientów dzwoni do naszej kancelarii prawnej spontanicznie i trafia wyłącznie na automatyczną sekretarkę. Aby uniknąć nieporozumień, informujemy Państwa o naszej nowej zasadzie obsługi połączeń telefonicznych. Od poniedziałku do czwartku jesteśmy dostępny pod telefonem w stałym przedziale czasowym od 9:00 do 12:00. W tym czasie zostaną Państwo bezpośrednio połączeni z rozmówcą w sekretariacie lub w odpowiednim dziale. Poza tym okresem kancelaria korzysta z automatycznego przekierowania połączeń do call center.

Jeśli linia jest zajęta i słyszysz Państwo sygnał zajętości, mogą Państwo zostawić prośbę o oddzwonienie. Prosimy wyraźnie podać swoje nazwisko, numer telefonu oraz powód połączenia. Dzięki temu odpowiedzialna osoba będzie mogła oddzwonić i dobrze przygotować rozmowę. Potwierdzenia terminów lub krótkie pytania można również wysyłać e-mailem. Jeśli chcę Państwo, mogą dodatkowo ustawić przypomnienie na swoim telefonie komórkowym, aby zadzwonić w naszych godzinach telefonicznych.

1. Warum führt die Anwaltskanzlei eine neue Telefonregelung ein?

2. In welchem Zeitraum kann man die Kanzlei direkt telefonisch erreichen, und was passiert außerhalb dieser Zeit?

2. Uzupełnij dialogi

a. Neuen Geschäftstermin telefonisch bestätigen

Projektmanagerin Anna: <i>Guten Tag, hier spricht Anna Kraus von der Firma Innotech, bin ich bei Herrn Becker richtig verbunden?</i>	<i>(Dzień dobry, tu Anna Kraus z firmy Innotech. Czy rozmawiam z panem Beckerem?)</i>
Kunde Herr Becker: <i>1._____</i>	<i>(Tak, Becker przy telefonie. Dzień dobry, pani Kraus — połączenie jest trochę słabe, czy mogłaby pani mówić nieco wolniej?)</i>
Projektmanagerin Anna: <i>Natürlich, gerne; ich rufe an, um unseren Termin am Donnerstag um 15 Uhr zu bestätigen und zu fragen, ob dieses Zeitfenster für die Telefonkonferenz noch passt.</i>	<i>(Oczywiście, chętnie. Dzwonię, aby potwierdzić nasze spotkanie w czwartek o 15:00 i zapytać, czy ten termin na telekonferencję nadal panu odpowiada.)</i>
Kunde Herr Becker: <i>2._____</i>	<i>(Czwartek o 15:00 pasuje, ale wcześniej mam już dwa telefony. Czy mogłaby pani ustawić przypomnienie i wysłać mi krótkiego e maila?)</i>
Projektmanagerin Anna: <i>Sehr gern, dann bleibt der Termin bestehen; falls ich Sie vorher nicht erreiche, kann ich Sie auch über die Zentrale durchstellen lassen oder Ihnen eine Rückrufbitte hinterlassen.</i>	<i>(Z przyjemnością — termin więc pozostaje. Jeśli nie uda mi się wcześniej z panem skontaktować, mogę przepiąć połączenie przez centralę albo zostawić prośbę o oddzwonienie.)</i>
Kunde Herr Becker: <i>3._____</i>	<i>(Brzmi dobrze. Jeśli coś mi wypadnie, nagra pani wiadomość na skrzynce, a ja zostawię panu wiadomość głosową.)</i>
Projektmanagerin Anna: <i>Perfekt, dann freuen wir uns auf das Gespräch am Donnerstag, ich trenne jetzt die Verbindung, vielen Dank für Ihre Zeit, auf Wiederhören.</i>	<i>(Świętnie, cieszymy się na rozmowę w czwartek. Teraz rozłączam połączenie — dziękuję za poświęcony czas, do usłyszenia.)</i>
Kunde Herr Becker: <i>4._____</i>	<i>(Dziękuję również, pani Kraus. Do czwartku, do usłyszenia.)</i>

b. Verpasster Anruf vom Bruder im Ausland

Schwester Lisa: <i>Hey Jonas, hier ist Lisa, ich habe deinen Anruf verpasst und du hast ja eine Nachricht auf Band gesprochen, ist alles okay bei dir in Zürich?</i>	<i>(Cześć Jonas, tu Lisa. Przegapiłam twój telefon i zostawiłeś wiadomość na skrzynce — czy u ciebie w Zurychu wszystko w porządku?)</i>
Bruder Jonas: <i>5._____</i>	<i>(Hej, tak, wszystko w porządku, dzięki. Chciałem tylko zapytać, czy masz czas w weekend — mam mały przedział czasowy w sobotę wieczorem.)</i>
Schwester Lisa: <i>Samstag klingt gut, aber mein Handy war heute dauernd auf lautlos, deswegen hast du wahrscheinlich nur das Besetzzeichen gehört oder bist gleich auf die Mailbox gekommen.</i>	<i>(Sobota brzmi dobrze, ale mój telefon dzisiaj cały czas był wyciszony, więc prawdopodobnie słyszysz tylko sygnał zajętości albo od razu trafiłeś na pocztę.)</i>

Bruder Jonas: 6. _____

(Dokładnie — dzwoniłem kilka razy, twój dzwonek długo brzmiał, a potem połączenie zostało przerwane, więc szybko zostawiłem prośbę o oddzwonienie.)

Schwester Lisa: Danke dir, ich stelle mir jetzt eine Erinnerung ein, damit ich dich am Samstag nicht wieder vergesse, wollen wir gegen 19 Uhr telefonieren?

(Dzięki, zaraz ustawię przypomnienie, żeby cię w sobotę nie zapomnieć. Czy zadzwonimy około 19:00?)

Bruder Jonas: 7. _____

(Tak, 19:00 pasuje. Mogę być wtedy trochę zdawkowy, bo jeszcze muszę się pakować, ale i tak omówimy wszystko, co ważne.)

Schwester Lisa: Kein Problem, wenn es laut ist oder die Verbindung schlecht, sag einfach Bescheid, dann sprechen wir langsamer oder ich rufe dich noch mal an.

(Żaden problem — jeśli będzie głośno albo połączenie będzie słabe, daj znać, to porozmawiamy wolniej albo oddzwonię jeszcze raz.)

Bruder Jonas: 8. _____

(Super, więc do soboty. A jeśli u ciebie coś się zmieni, wyślij mi krótką wiadomość albo zadzwoń jeszcze raz.)

1. Ja, Becker am Apparat, guten Tag Frau Kraus, die Verbindung ist ein bisschen schlecht, könnten Sie bitte etwas langsamer sprechen? **2.** Donnerstag 15 Uhr passt, aber ich habe davor schon zwei Calls, könnten Sie vielleicht eine Erinnerung einstellen und mir noch kurz eine E-Mail schicken? **3.** Das klingt gut, falls doch etwas dazwischenkommt, spreche ich Ihnen einfach auf Band und nehme eine Nachricht für Sie auf. **4.** Danke ebenfalls, Frau Kraus, bis Donnerstag, auf Wiederhören. **5.** Hey, ja alles gut, danke; ich wollte nur hören, ob du am Wochenende Zeit hast, ich habe ein kleines Zeitfenster am Samstagabend. **6.** Genau, ich habe mehrmals gewählt und dein Klingelton ging ewig, dann wurde die Verbindung einfach getrennt, also habe ich dir schnell eine Rückrufbitte hinterlassen. **7.** Ja, 19 Uhr passt gut, ich bin da vielleicht ein bisschen kurz angebunden, weil ich noch packen muss, aber wir können trotzdem alles Wichtige besprechen. **8.** Super, dann bis Samstag, und falls sich bei dir was ändert, schick mir einfach kurz eine Nachricht oder ruf noch mal durch.

3. Napisz 6–8 zdań, w których wyjaśnisz, jak zorganizowana jest Twoja dostępność telefoniczna w pracy lub w życiu prywatnym i jakie zasady przy tym stosujesz.

In meiner Arbeit bin ich telefonisch erreichbar, weil ... / Normalerweise hinterlasse ich eine Nachricht, wenn ... / Ich finde es wichtig, dass man am Telefon ... / Außerdem habe ich folgende Regel für berufliche Anrufe: ...
